PATVIRTINTA
VšĮ Terapinio ugdymo centro „Aplink“
direktorės 2026 m. rugsėjo 2 d.
Įsakymu Nr. P-026

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS TERAPINIO UGDYMO CENTRO „APLINK“ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR ATSILIEPIMŲ TEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Terapinio ugdymo centro „Aplink“ (toliau – Centras) skundų, prašymų ir atsiliepimų teikimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Paslaugų Gavėjų, jų atstovų, Centro darbuotojų ir kitų suinteresuotų asmenų skundų, prašymų ir atsiliepimų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo bei grįžtamojo ryšio valdymo tvarką.
2. Aprašo tikslas – užtikrinti prieinamą, aiškią ir veiksmingą galimybę pateikti skundus, prašymus ir atsiliepimus bei gauti savalaikį, objektyvų ir pagrįstą atsakymą.
3. Centras užtikrina, kad skundų, prašymų ir atsiliepimų pateikimo būdai būtų viešai prieinami, suprantami ir lengvai pasiekiami visiems Paslaugų Gavėjams.
4. Gauta informacija apie skundus ir atsiliepimus naudojama paslaugų kokybės gerinimui ir veiklos tobulinimui.
5. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu bei kitais galiojančiais teisės aktais.
6. Nagrinėjant skundus, prašymus ir atsiliepimus vadovaujamasi šiais principais:
   6.1. pagarbos asmeniui ir jo teisėms;
   6.2. konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos;
   6.3. objektyvumo ir nešališkumo;
   6.4. operatyvumo;
   6.5. prieinamumo;
   6.6. bendradarbiavimo;
   6.7. informavimo ir skaidrumo;
   6.8. orientacijos į paslaugų kokybės gerinimą.

II SKYRIUS
SĄVOKOS

7. Apraše vartojamos sąvokos:
   7.1. **Prašymas** – kreipimasis dėl informacijos, paslaugų ar veiksmų atlikimo.

7.2. **Skundas** – kreipimasis dėl galimai pažeistų teisių, netinkamai suteiktų paslaugų ar veiklos trūkumų.
7.3. **Atsiliepimas** – nuomonė, pasiūlymas ar pastaba dėl Centro veiklos ar paslaugų kokybės.
7.4. **Anoniminis kreipimasis** – skundas, prašymas ar atsiliepimas be Pareiškėjo tapatybės.
7.5. **Pareiškėjas** – asmuo, pateikęs skundą, prašymą ar atsiliepimą.
7.6. **Skundų registras** – dokumentų valdymo sistemoje fiksuojama skundų, prašymų ir atsiliepimų apskaita.

III SKYRIUS
SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR ATSILIEPIMŲ PATEIKIMO TVARKA

8. Skundai, prašymai ir atsiliepimai gali būti pateikiami:
   8.1. žodžiu;
   8.2. raštu;
   8.3. elektroniniu paštu;
   8.4. per Centro interneto svetainę;
   8.5. telefonu;
   8.6. per e. pristatymo sistemą.
9. Centras užtikrina kelių kanalų prieinamumą, įskaitant galimybę pateikti anoniminį kreipimąsi.
10. Paslaugų Gavėjams, kuriems reikalinga pagalba, Centro darbuotojai suteikia pagalbą pateikiant skundą, prašymą ar atsiliepimą.
11. Darbuotojai privalo priimti visus kreipimusis pagarbiai, be spaudimo, vertinimo ar ribojimo.
12. Anoniminiai kreipimaisi nagrinėjami tais atvejais, kai pateikta informacija yra aiški, konkreti, jos turinys ar forma nepažeidžia etikos ir moralės normų;
13. Informacija gali būti naudojama paslaugų kokybės gerinimui arba rizikų valdymui.

IV SKYRIUS
SKUNDŲ IR GRĮŽTAMOJO RYŠIO REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

14. Visi skundai, prašymai ir atsiliepimai registruojami Skundų registre.
15. Už registravimą atsakingas Centro direktoriaus paskirtas darbuotojas.
16. Skundus nagrinėja Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo. Esant poreikiui gali būti sudaroma vidinė komisija.
17. Skundai dėl Centro vadovo veiklos perduodami steigėjui arba kompetentingai institucijai.
18. Skundai nagrinėjami objektyviai, įvertinant visas reikšmingas aplinkybes ir, jei reikia, surenkant papildomą informaciją. Jei skundo nagrinėjimui būtina papildoma informacija, Pareiškėjas gali būti paprašytas ją pateikti. Per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos yra kreipiamasi į asmenį raštu, prašant pateikti trūkstamą informaciją ir dokumentus bei pranešama, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas yra stabdomas, iki kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ar dokumentai. Informuojama, kad skundo nagrinėjimas gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų ar informacijos nepateiks.

19. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis tiesiogiai raštu, asmens pageidavimu jam įteikiama kopija su žyma "Gauta", o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo sistemą ar el. paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.
20. Atsakymas Pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, jei teisės aktai nenustato kitaip.
21. Jeigu prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Centre dienos, direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą. Pratęsus nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Centras išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.
22. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.
23. Atsakymas teikiamas tuo pačiu būdu, kuriuo gautas kreipimasis, jei nenurodyta kitaip. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu.
24. Užtikrinamas konfidencialumas, asmens duomenų apsauga ir informacijos saugumas.
25. Prašymus ar skundus Centras nagrinėja ir į juos atsako pagal savo kompetenciją. Jei priimant ar priėmus Pareiškėjo prašymą ar skundą, adresuotą Centrui, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą Centras ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos persiunčia jį tai institucijai ar įstaigai nagrinėti pagal jų kompetenciją.
26. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.
27. Skundai ir atsiliepimai periodiškai analizuojami siekiant tobulinti Centro veiklą ir paslaugų kokybę.
28. Skundams paduoti nustatomas 1 mėnesio terminas nuo skundžiamų veiksmų padarymo ar skundžiamo sprendimo priėmimo. Skundai, paduoti praėjus šiam terminui, gali būti netiriami / nenagrinėjami.

V SKYRIUS
DARBUOTOJŲ INFORMAVIMAS IR PRIEINAMUMAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

25. Su Aprašu visi Centro darbuotojai supažindinami pasirašytinai.
26. Darbuotojams organizuojami mokymai apie skundų priėmimą, reagavimą ir etinį bendravimą.
27. Paslaugų Gavėjai su skundų, prašymų ir atsiliepimų teikimo tvarka supažindinami pirmo kontakto metu.
28. Informacija apie skundų pateikimo galimybes, įskaitant anoniminį pranešimą, viešai skelbiama

Centro interneto svetainėje.

VI SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Šį Aprašą tvirtina, keičia ir papildo Centro direktorius.
30. Aprašas peržiūrimas ir atnaujinamas pasikeitus teisės aktams, Centro veiklos organizavimui arba praktiniams poreikiams.
31. Aprašas viešai skelbiamas Centro interneto svetainėje.